

平成27年度  
函館市福祉サービス苦情処理制度  
運用状況報告書  
[平成27年4月1日～平成28年3月31日]

平成28年6月

函 館 市

平成 27 年度  
函館市福祉サービス苦情処理制度  
運 用 状 況 報 告 書  
目 次

1 福祉サービス苦情処理委員から	.....	1～2
前委員 寺尾 尚 (前函館大谷短期大学 専任講師)	.....	1
委員 野崎 渉 (弁護士)	.....	2
2 苦情等の受付状況および処理結果	.....	3～5
(1) 苦情等の受付状況	.....	3
(2) 苦情の処理結果	.....	4
(3) 結果通知の内容	.....	4
(4) 苦情以外の相談等の処理結果	.....	5
3 苦情の具体事例 (福祉サービスに関するもの)	.....	6～12
参考資料	.....	13
資料1 苦情等の分類	.....	14～15
資料2 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例	.....	16～19
資料3 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例 施行規則	.....	20～21

## 1 福祉サービス苦情処理委員から

### ○苦情処理委員としての8年間を振り返って

前函館市福祉サービス苦情処理委員 寺 尾 尚  
(前函館大谷短期大学 専任講師)

平成20年度から平成27年度までの8年間、函館市福祉サービス苦情処理委員として市民の皆様様の様々な声に対応させていただきました。ありがとうございました。

これも一重に、この制度を利用していただいた市民の皆様、改善にご協力いただいた福祉サービス関係の皆様、市民と福祉サービスとの調整にご尽力いただいた野崎委員を始め、事務局の皆様様に厚くお礼を申し上げます。

前任者の森山委員（現金沢大学教授）からこの職を受け継ぎ8年が過ぎました。この期間、函館市の機構改革も進んだこともあり、苦情件数は年々減ってきております。

しかしながら、苦情内容に大きな変動はなく、福祉サービス提供側の対応への苦情が多くを占めています。

このことは前任者の森山委員も「福祉サービス従事者（市職員を含む）の質の問題」と繰り返し挙げていますが、未だその問題が払拭されていないと思います。

福祉サービスの基本は、原理原則に基づきサービスを提供することですが、決して忘れてはいけないことは、単にサービスを提供するのではなく、そのサービスを受ける人が存在するという、その方々のありのままを知るということです。

サービスを受ける側にも様々な事情があります。受けざるを得ない方で支援を求める方、受けた方が良いと提供者側が思っても支援を求めない方、別の方法で支援した方が良い方など、様々です。

このような様々な事情を抱えた側の方々に対し、我々サービス提供者は、相手をしっかり観て、話をし、お互いを知り、原理原則を元に提供者側が出来ること出来ないことを伝え、お互いが歩み寄れる合致点を目指すことがソーシャルワークの基本だと思います。

このサービスを利用されるということは、ある意味声を上げることが出来る方々だと思います。

しかし、世の中には声を上げることが出来ない方々も多くいらっしゃいます。

昨年、サイレント・プアというドラマが放映されました。福祉的支援が必要な声なき方々に対し、どうやってコミュニティ・ソーシャルワーカーとして関わっていくのかという内容でしたが、福祉的支援は単に専門職だけの力ではなく、地域一般の方々の力が必要不可欠なことを、このドラマを観て、改めて実感しました。

今の福祉の世界ではアウトリーチという考えが浸透しています。支援する側が支援される側に赴くことを意味しますが、これからの福祉サービスは御用聞きのように、地域のお困り事に対し、積極的に向かう姿勢が求められると思います、その積み重ねが函館市全体の老若男女全てを包み込む福祉サービスの向上につながることを信じております。

## ○平成27年度を振り返って

函館市福祉サービス苦情処理委員 野 崎 渉  
(弁 護 士)

函館市福祉サービス苦情処理委員としての任務は、3期目となりました。本委員としての職務及び苦情処理制度が、滞りなく遂行できているのは、平成28年3月で退任された寺尾委員、後任の橋本委員のご努力はもちろんのこと、事務局の方々のご尽力の賜物と存じます。

本報告書が出来上がった時点では、既に残りの任期が1年を満たない時期だろうと思います。来年度の報告書が出るときには委員としての任務を終えている可能性もあると思いますので、これまでの苦情処理委員としての仕事も振り返りつつ、平成27年度の苦情等の分析をさせていただきます。

福祉サービス苦情処理の制度は、条例上「市の機関が行う福祉サービス」に関する苦情を処理するための制度であります。民間業者が行う福祉サービスを所管する市の行政指導等についての苦情という形式でも、その処理を行っております。

また、民間の福祉サービス業者に対する苦情についても、そのサービスが公的な意味合いを持つ業種であることから、市の機関が行う福祉サービスに準じた形で、処理をさせていただいております。

本年度は、申立てに至る苦情はありませんでしたが、調査を実施したものは16件あり、昨年度の17件とほぼ横ばいでした。また、苦情の分野別件数としては、昨年度は生活保護及び介護保険関係の苦情が大半を占めていましたが、今年度は生活保護に関する苦情が8割以上を占めました。

単年度での分析はできませんが、制度が発足した当初に比べると苦情が相当減少しており、また、今年度の高齢者福祉関係の苦情がほとんどなく、その原因が、制度が周知されていないことにある可能性もございますので、制度の周知にも努めていかなければならないと考えております。

残りの任期もわずかですが、橋本委員、そして事務局とともに、委員としての職務を執って参りますので、よろしく願いいたします。

## 2 苦情等の受付状況および処理結果

### (1) 苦情等の受付状況

平成27年度に受け付けた苦情は49件、苦情以外の相談等は12件で計61件であった。

[受付件数と内訳]

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
福祉サービスに関するもの	43	10	53
市の処分	1	-	1
市のサービス提供	38	6	44
市の介護保険に関する処分等	-	-	-
介護保険サービス提供事業者	2	1	3
介護保険以外の民間サービス事業者	2	3	5
その他（福祉サービス以外のもの）	6	2	8
計	49	12	61

[分野別件数]

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
福祉サービスに関するもの	43	10	53
高齢者福祉関係	1	1	2
障がい者福祉関係	4	1	5
生活保護関係	36	7	43
児童・母子関係	-	-	-
介護保険関係	2	1	3
その他の福祉サービス関係	-	-	-
その他（福祉サービス以外のもの）	6	2	8
計	49	12	61

[相談者の属性] ※表中の（ ）は、福祉サービスに関するものの件数

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
実 名	42（39）	11（9）	53（48）
匿 名	7（4）	1（1）	8（5）
計	49（43）	12（10）	61（53）

[本人との続柄] ※表中の（ ）は、福祉サービスに関するものの件数

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
本 人	43（37）	10（8）	53（45）
本人以外	6（6）	2（2）	8（8）
計	49（43）	12（10）	61（53）

[受付方法] ※表中の（ ）は、福祉サービスに関するものの件数

区 分	苦 情	苦情以外の相談等	計
来 所	6（5）	1（1）	7（6）
電 話	43（38）	11（9）	54（47）
F A X	-（-）	-（-）	-（-）
手 紙	-（-）	-（-）	-（-）
電子メール	-（-）	-（-）	-（-）
計	49（43）	12（10）	61（53）

## (2) 苦情の処理結果

寄せられた苦情61件のうち、福祉サービスに関するものは43件であり、所管課または事業者に対し事実確認等調査を行ったものは16件であった。

そのうち、結果を相談者に通知したものは6件（市の機関が行う福祉サービスに関するもの）、匿名等により結果を相談者に通知しなかったものは10件であった。

また、相談者が所管課または事業者に対して、氏名等を明らかにすることを望まないなどの理由により、具体的に調査を行わないが、所管課または民間事業者に対し、事務局から苦情の内容を報告し、取り扱いに配慮を求めたものが11件（市の機関が行う福祉サービスに関するものが10件）あり、所管課や民間事業者において、職場内で周知を図り、今後の対応の改善に向けた取り組みが行われた。

さらに、事務局または委員が実情等を聴取し、説明・助言により相談者が了解したものが1件、対応途中で苦情に対して一応の解消・軽減が図られたものが3件、その後連絡がないなどで対応出来なかったものが1件、福祉サービスの個別の利用に係るものでないため、制度で取り扱う対象外のものが11件であった。

福祉サービス以外に関するものは6件であったが、本制度で取り扱う対象外のものであるため、苦情の内容を聴取後、所管する関係機関等へ連絡し、対応を依頼した。

### [処理結果]

区 分	件数
福祉サービスに関するもの	43
調査を実施したもの	16
①申立書を受理し、調査結果を通知したもの	-
②苦情の相談を受け、相談者に調査結果を通知・報告したもの	6
③相談者に調査結果の通知はないが、所管課または事業者に対応を求めたもの	10
調査を実施しなかったもの	27
④所管課または事業者に苦情の内容を伝え、対応に配慮を求めたもの	11
⑤苦情を聴取し、説明および助言等により相談者が了解したもの	1
⑥対応途中で、苦情に対して一応の解消・軽減が図られたもの	3
⑦関係機関に対応を依頼したもの	-
⑧その後の連絡が取れず、対応を中止したもの	1
継続中	-
制度で取り扱う対象外のもの	11
その他（福祉サービス以外のもの）	6
計	49

## (3) 結果通知の内容

申立てに至る苦情はなかったが、申立て以外の6件については、苦情処理委員の意見を踏まえ、市または民間事業者に改善を依頼し、その改善内容を相談者に通知するなどの対応を行った。

#### (4) 苦情以外の相談等の処理結果

苦情以外にもさまざまな相談等が、12件寄せられた。

区 分	件 数	主 な 内 容
福祉サービスに関するもの	10	
市の処分	-	
市のサービス提供	6	・生活保護受給者の家賃の長期滞納 ・転居に係る生活保護費の支給
市の介護保険に関する処分等	-	
介護保険サービス提供事業者	1	・介護施設入所中の母親のおむつ交換
介護保険以外の民間サービス事業者	3	・就労継続支援事業所職員の対応
その他（福祉サービス以外のもの）	2	・共同住宅の隣人の騒音
計	12	

上記の相談等については、事務局が必要に応じて所管課に問い合わせるなどして、相談者に対して説明・回答を行ったが、相談内容によっては関係機関または他部局を紹介し、直接相談するよう助言した。

[処理結果]

区 分	件 数
相談等の内容を聴取後、説明・回答を行ったもの	9
関係機関・他部局を紹介したもの	3
計	12

### 3 苦情の具体事例（福祉サービスに関するもの）

- ・平成27年度に対応した苦情のうち、14件の事例を例示しています。
- ・○数字は処理結果の区分（4ページ表）を表しています。
- ・分類等については、参考資料1（14ページ～15ページ）をご覧ください。

#### （1）市の処分に関する苦情

④所管課または事業者に苦情の内容を伝え、対応に配慮を求めたもの

No.1

分類等	生活保護関係	相談者	本人（実名）
要旨	<p>私は、生活保護を受給している。 今年4月に担当ケースワーカーが代わってから生活保護費が2度も減額になった。 おかしいと思い、担当ケースワーカーや上司に理由を訊いたが、説明が納得できない。 所管課の課長から説明を聴きたいと頼んでいるが、会わせてくれない。 電話をもらいたいので、自分の電話番号を伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者としては、所管課長から電話をもらいたいという希望だったので、了承して、所管課長にその旨を伝えた。 所管課長によれば、今年6月1日付けで介護保険料の改定があり、特別徴収額の変更が生じ、保険料が月額にして250円下がったことで相談者の生活保護費が月額にして250円下がった後に、さらに同日付けで遺族厚生年金が1か月当たり500円上がった結果、相談者の生活保護費が月額にして500円下がったことを、担当ケースワーカーや上司から説明して来ているとのことであった。</p>		

#### （2）市のサービス提供に関する苦情

②苦情の相談を受け、相談者に調査結果を通知・報告したもの

No.2

分類等	申請・認定関係	相談者	その他（実名）
要旨	<p>私は、鍼灸マッサージ業を営んでいる。 同業者から聞いた話だが、生活保護受給者が鍼灸マッサージ治療を受けたいので医師の同意書をもraitたいと担当ケースワーカーに言ったところ、その症状では同意書はもらえないと言われて困っているようだ。 同意するか否かは医師が決めることのはずで、ケースワーカーが決めることではないのだから、そういう対応はおかしいのではないか。 当該ケースワーカーのみでなく、ケースワーカー全体に、同意書に関する正しい取扱いを周知徹底して、こういう間違った対応をしないよう改めてほしい。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認すると、当該受給者のケースは現在保護申請中であり、決定後はきちんと施術者の要否意見、医師の同意をもらい、嘱託医の判定を経て、施術を受けるといふ手続きを取るつもりであり、ケースワーカーに対しては、正しい取扱いを再確認</p>		



	<p>させ、周知するとのことであった。</p> <p>このことを相談者に伝えたところ、了解を得られたので、対応を終了した。</p>
--	---

No.3

分類等	職員の対応	相談者	親子(実名)
要旨	<p>私の父は、生活保護を受給し一人で暮らしている。</p> <p>福祉事務所から、「保護基準の改定について」という書面が父の許に届き、その中に、暖房器具の購入に要する費用について要件に該当する場合に限り給付するとあった。</p> <p>父は去年までは、私のおばから暖房器具を借りて使用していたが、今春に故障した際におばが捨ててしまったため、現在は暖房器具が無い状況にある。</p> <p>担当ケースワーカーに購入費用の給付を申請しようとしたところ、「基準に該当しないので費用は出せない。」と言われた。</p> <p>基準内容について訊いたが明快な説明がなかったので、紙に書かれたものを見せてほしいと頼んだら、そういうものは見せられないと言われた。</p> <p>ケースワーカーの対応がおかしいと思うので電話したものである。</p>		
処理結果	<p>所管課が改めて相談者に対し、当該基準について書かれたものを示して説明することを伝えたところ、相談者から、そうしてほしいという回答があった。</p> <p>事務局から所管課に苦情内容を伝え、説明の依頼をしたところ、承諾が得られた。</p> <p>このことを相談者に伝えたところ、了解を得られたので、対応を終了した。</p>		

No.4

分類等	申請・認定関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は、生活保護を受給している。</p> <p>2000年に自動車事故(もらい事故)に遭い、高次脳機能障害の診断を受け、現在は、精神2級の障害者手帳を所持し、通院もしている。</p> <p>事故は、後日別の症状が出た場合の付帯条件付きで示談となった。</p> <p>当時のMRIの機械では映らなくて分からなかったが、最近の機械は進歩したので、検査すれば脳のどの辺りがどうなっているのかが分かり、治療に役立つと思う。</p> <p>他都市で高次脳機能障害について最新の検査機器を備え、その検査結果を読み取れる医師がいる病院があることを知り、担当ケースワーカーに検査を受けたいと申し出たが、市内の病院でないと認められないと言われた。</p> <p>通院先の医師が、他都市の病院での検査を勧めるのであれば認められるのかと担当ケースワーカーに訊いたら、先に私が行きたいと言っているのを聞いてしまっているのので、後から医師が言ってもだめだと言われた。</p> <p>また、担当ケースワーカーは、市内にも同様の検査ができる病院があるとも言うが、それがどこなのか訊いても教えてくれないので、困っている。</p>		
処理結果	<p>事務局としては、担当ケースワーカーの説明に不足な点があるように思われることから、上司から直接相談者に説明してもらうよう、所管課に依頼したところ、承諾が得られた。</p> <p>このことを相談者に伝えたところ、了解を得られたので、対応を終了した。</p>		

分類等	申請・認定関係	相談者	親子(実名)
要旨	<p>息子が、去年の夏にアルコール依存症で入院し、生活保護の受給を開始した。</p> <p>息子は、病院のソーシャルワーカーとも相談し、近々退院して、札幌市のアルコール依存症のグループホームに入居することになっているのだが、担当ケースワーカーには、札幌に行ったら生活保護の訪問調査に行けないからと、札幌行きを反対されている。</p> <p>市内や近郊には適当な施設がないので、依存症を克服するのに他に方法が見当たらない。どうしたら良いか、困っている。</p>		
処理結果	<p>所管課に確認すると、障害者自立支援法により札幌の施設に本市のサービスを受けて入居する場合、生活保護も本市に実施責任があることになるので、札幌まで訪問調査に行かなくてはならず、所管課としては、札幌に行かないでほしいという結論だと言う。</p> <p>また、受給者は生活保護の基準以下の収入であるため、保護廃止はできないし、札幌の施設に入っている限りは、生活保護の実施責任は本市にあるとのことだった。</p> <p>事務局から、相談者に対し、担当ケースワーカーに会って直接詳しい説明を受けることを伝えたところ、そうしたいとの返答だったが、後日、相談者から病院のソーシャルワーカーも含めて担当ケースワーカーと協議の場を持つことになったとの報告があったので、対応を終了した。</p>		

③相談者に調査結果の通知はないが、所管課または事業者に対応を求めたもの

分類等	申請・認定関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は、生活保護を受給し、市内の病院に通院しているが、以前はバスなどを利用していたが、最近足が痛いのでタクシーを利用しなければならなくなった。</p> <p>タクシー通院による移送費のことで、担当ケースワーカーへ相談したところ、距離が長いという理由で認められなかった。</p> <p>別の生活保護者からは、定期的な通院では認められていると聞いた。</p> <p>私も、定期的な通院が必要と言われているのに、移送費が出ないため自費負担となり、月4回通うべき所を1回としなければならない。</p> <p>一方で、担当ケースワーカーからは、早く病気を治すように、と言われる。</p> <p>矛盾しているように思う。</p>		
処理結果	<p>事務局から所管課に苦情の内容を伝え、相談者に説明してもらうことで了解を得たので、対応を終了した。</p>		

分類等	申請・認定関係	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は、妻と小学生の娘と共に生活保護を受給している。</p> <p>妻は精神障がい者で介護が必要なので、日中は私が妻の介護をしなければならないが、夜なら子どもがいるので、私が仕事に出ることができる。</p> <p>就職が決まっているが、勤務は夜の10時から翌朝の6時半までであり、勤務箇所も市内だったり、近隣の町村だったりといういろいろである。</p> <p>勤務先では今月中は現場への送迎をしてくれるが、来月からは自分で現場に通勤し</p>		

	<p>てほしいと言われているので、車を使用させてもらいたい。</p> <p>車は自動車屋から借りられるし、通勤だけに使う約束もできる。</p> <p>担当ケースワーカーに言っても、以前、同様の理由で車の使用を認めてもらった際に妻の体調が悪化し仕事が続けられなかったことから認めてもらえない。</p> <p>担当ケースワーカーからは、上司に訊いても無理だろうと言われ、困っている。</p>
処 理 結 果	<p>事務局から所管課に苦情内容を伝え、所管課から改めて対応を説明してもらうことを相談者に伝えたところ、そうしてほしいと言う返事だったので、対応を終了した。</p>

No8

分 類 等	職員の対応	相談者	本 人 (実名)
要 旨	<p>私たち夫婦は、共に先天性の障がいがあり、生活保護を受給している。</p> <p>昨年11月に妻の父親が亡くなった際に、前担当のケースワーカーから資産報告書の用紙を渡され、遺産に関わるものだと思ったが、その後、提出について何の働きかけもなかった。</p> <p>先日、この春から担当になったケースワーカーの訪問があり、資産報告書の提出を求められた。</p> <p>資産報告書には、現在の現金所有額を書く欄があったが、遺産は全くなかったことから0円とありのままを記載したのに、担当ケースワーカーから、そんなことはあり得ない、少しでもいいから記載するよう言われた。</p> <p>私たち夫婦を信用していない印象であり、私たちは、虚偽の資産報告をした場合の罰則も心得ているので、高圧的なケースワーカーの言動はいかながなものかと思う。</p>		
処 理 結 果	<p>相談者には、所管課に苦情内容を伝え、回答してもらう旨話したところ、了解されたので、対応を終了した。</p> <p>なお、所管課の話では、資産報告書は、生活保護法の改正により提出を求めることになったもので、遺産相続とは関係がないと言う。</p>		

No9

分 類 等	申請・認定関係	相談者	本 人 (実名)
要 旨	<p>私は、生活保護を受給し、病院へ通院するための交通費（タクシー利用）が支給されている。</p> <p>昨年12月に、それまで通っていた歯科医院が閉院となったが、通院している病院にも歯科があることを知り、担当ケースワーカーに通院や交通費の件で相談したところ、良いとの返事もらった。</p> <p>これまでに3回通院しており、そのたびに担当ケースワーカーに報告し、タクシーの領収書も提出している。</p> <p>この度、所管課から書面が届き、通院を認めるのには歯科医の意見を聴かなければならない旨が書かれていた。</p> <p>そのようなことは、担当ケースワーカーから何も聞いていないのに、なぜ今ごろになって、こんな書面が来るのか。</p> <p>通院等が認められるのか、心配している。</p> <p>所管課からのきちんとした説明がほしい。</p>		
処 理 結 果	<p>事務局から相談者に対し、所管課に相談者の心配を伝え、説明してもらう旨話したところ了解を得たので、対応を終了した。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は、一人暮らしで生活保護を受給しており、その他に老齢基礎年金、厚生年金、企業年金を受給している。</p> <p>今回、新しい担当ケースワーカーの訪問があった際、家の中をジロジロ見た挙句、企業年金の支給通知はまだ来ていないのかと問い詰めるように言われた。</p> <p>企業年金が年1回の支給で通知が届くのは8月と、今までのケースワーカーは理解していたのに、新しい担当ケースワーカーが知らずに、通知を隠しているかのように自分を問い詰めるのは心外である。</p> <p>ケースワーカーとして勉強不足ではないか。</p> <p>また、私は内科の病院に月1回通っているが、遠いのでタクシーやバスを使っている。</p> <p>家から近い病院に変えたいと担当ケースワーカーに話したら、現在の病院の紹介状が要ると言われた。</p> <p>そこで、病院に訊いたところ、紹介状など要らないと言われた。</p> <p>担当ケースワーカーの指示に困っている。</p>		
処理結果	<p>事務局から相談者の苦情の趣旨を所管課に伝えたところ、担当ケースワーカーに注意するとともに、病院を変える件については、紹介状は不要であるということを、相談者に説明すると約束してくれたことから、対応を終了した</p>		

## ④所管課または事業者に苦情の内容を伝え、対応に配慮を求めたもの

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>障がい者の自立支援の申込みにあたり、添付書類として所得証明が必要とあったので、札幌から取り寄せた「私」の所得証明を付けて、市役所の窓口へ提出したところ、職員から、必要なのは「私」ではなく「世帯主」のであるとされた。</p> <p>以前渡されていた書面には「世帯主の」とは書いていなかったし、そういう説明も受けなかった。</p> <p>お金も時間もかけてわざわざ取り寄せたのに、担当者の説明不足ではないか。</p> <p>今日で3回目の来庁になるのに、何回来させるのか。</p> <p>事務局から所管課に、私からこういう苦情があったと伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>相談者の希望どおり、事務局から所管課に苦情内容を伝えることを約束し、対応を終了した。</p> <p>所管課に苦情内容を伝えた際に、窓口対応した職員から話を聞いたところ、「世帯主の所得証明」ということについては、口頭で説明したかどうかがはっきり記憶になく、前回か前々回の来庁時に渡した書面に、「被保険者の所得証明」とは書かれていたが、それが相談者本人ではなく、相談者の夫を指すのだとの説明は、しなかったかもしれないとのことであった。</p> <p>所管課からは、今後、丁寧な対応と説明を心掛けるとの申し出があった。</p>		

分類等	職員の対応	相談者	本人(匿名)
要旨	<p>私は、昨年の9月から生活保護を受給している。</p> <p>昨日、生活保護費を受け取るため役所に出向いた際に、担当ケースワーカーから、「臨時福祉給付金の申請をしなければ保護費は出ない。」と、半ば脅迫的な言葉を言われ、精神的にショックを受けた。</p> <p>臨時福祉給付金のことは知っているが、保護費をもらっている身分で他から支給を受けるということは自身の信念からできないと、以前から担当ケースワーカーに伝えている。</p> <p>担当に限らず、ケースワーカー全体に対し、生活保護受給者の気持ちを良く理解し、対応してもらおうよう伝えてほしい。</p>		
処理結果	<p>事務局から相談者に対し、所管課に苦情の内容を伝え、配慮してもらった旨話したところ了解を得たので、対応を終了した。</p> <p>所管課によれば、臨時福祉給付金を受給しなければならないことは制度上定められていること、その受給分が保護費から差し引かれるものであることも、担当ケースワーカーから十分説明していたと思われるが、誤解を与えたことは真摯に受け止めたことのことだった。</p>		

## ⑧その後の連絡が取れず、対応を中止したもの

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	<p>私は、中学3年の子どもと共に生活保護を受給している。</p> <p>昨年、子どもが宿泊研修に参加した際、その費用を毎月の保護費の中から工面して払ったが、今回、修学旅行の時期が近づいたので、担当ケースワーカーに修学旅行の費用は出してもらえるのか尋ねたところ、修学旅行の費用は教育委員会から出るが、宿泊研修の費用は申請すれば生活保護から出たのと言われ、ショックだった。</p> <p>昨年の時点でそれを知っていれば出せたのと言いが、担当ケースワーカーは教えてくれなかった。</p> <p>そもそも保護費の中に入っていると思っていて、申請が必要とは知らなかった。</p> <p>宿泊研修の分はもうもらえないと言われたが、本当に払ってもらえないのだろうか。</p>		
処理結果	<p>事務局から、昨年の宿泊研修の費用の分が遡って払ってもらえないのかどうか、所管課の上司に改めて確認したほうが良いと助言したところ受け入れられた。</p> <p>所管課の上司への連絡方法について、相談者が直接所管課に電話するか、事務局から所管課に相談者に連絡を取ってもらうよう依頼するか、どちらを希望するか尋ねたところ、考えてみるという返事だったが、その後連絡はなかった。</p>		

(5) 介護保険以外の民間サービス事業者に関する苦情

⑥対応途中で、苦情に対して一応の解消・軽減が図られたもの

No.14

分類等	職員の対応	相談者	本人(実名)
要旨	私は、精神障がいがあり、就労継続支援事業所に通っているが、週1回は病院に通院しなければならない。 今日、事業所のサービス責任者に今週の木曜日に休みたいと言ったら、さんざん嫌味を言われた後、しぶしぶ許可された。 あまりにも腹が立ったので、事務局に電話したものである。		
処理結果	相談者から、自分の話を聞いてもらい気持ちが楽になったので、調査等は必要ないとの申し出があったため、傾聴にとどめ、対応を終了した。		

## 参 考 資 料

資料1 苦情等の分類

資料2 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例

資料3 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例施行規則

## 資料 1 苦情等の分類

### 1 受付分類について

区 分	分 類 基 準
苦 情	相談内容の中に、次のような内容が含まれているもの ① 市の機関および民間事業者への不満 ② 市の機関および民間事業者から被害を受けた ③ 市の機関および民間事業者との間にもめごとが生じた 等利用者の信念や考えに基づく苦情，苦言などを含んだ意見・提言
相 談 等	苦情以外の相談や問合せで、 ① 話を聞いてほしい ② サービスに関して、アドバイスをしてほしい 等内容に苦情的要素を含まないものであり、その内容が明確なもの

### 2 苦情等の種別について

区 分	分 類 基 準	苦情等の内容
市 の 処 分	サービス利用者・申請者の個別的な状況に基づき、市が決定・実施する処分（行為）に関するもの （措置・認定・処遇等）	①高齢者関係 ②障がい者関係 ③生活保護関係 ④児童・保育関係 ⑤母子関係 ⑥その他
市のサービス提供	市の処分に基づいて、市が直接提供するサービスおよび市が取り扱っている福祉の事務に関するもの （委託先法人に関するものを含む。）	①制度関係 ②申請・認定関係 ③職員の対応 ④サービス内容・利用 ⑤その他
市の介護保険に関する処分等	要介護認定や保険料徴収等の介護保険に係る行政処分および制度に関するもの	①制度関係 ②申請・認定関係 ③職員の対応 ④サービス内容 ⑤保険料・利用料関係 ⑥その他
介護保険サービス提供事業者	介護保険サービス提供事業者が提供するサービスに関するもの	①職員の対応 ②サービス内容・利用 ③利用契約関係 ④介護支援専門員 ⑤その他
介護保険以外の民間サービス事業者	介護保険以外で、民間福祉サービス事業者が提供するサービスに関するもの （利用者間の契約に基づくサービスを含む。）	①職員の対応 ②サービス内容・利用 ③利用契約関係 ④その他
そ の 他	福祉サービス以外に関するもの	①医療関係 ②地域関係 ③その他



### 3 処理結果について

区 分	分 類 基 準
<p><b>【解決・了解】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申立書を受理し，調査結果を通知したもの</li> <li>・ 苦情の相談を受け，相談者に調査結果を通知・報告したもの</li> <li>・ 相談者に調査結果の通知はないが，所管課または事業者に対応を求めたもの</li> <li>・ 所管課または事業者に苦情の内容を伝え，対応に配慮を求めたもの</li> <li>・ 苦情を聴取し，説明および助言等により相談者が了解したもの</li> <li>・ 対応途中で，苦情に対して一応の解消・軽減が図られたもの</li> </ul>	<p>相談者の相談目的が，一応達成されたと判断できたり，確認ができた場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 相談者の混乱や不安が解消</li> <li>② 相談者の意向が反映されることとなり，苦情に対して，一応の解消または軽減がなされた場合等</li> </ul>
<p>関係機関に対応を依頼したもの</p>	<p>苦情の内容が管轄外であるため関係機関・他部局に情報提供等を行った場合 (相談者に関係機関を紹介した結果，本人が関係機関や他部局に相談する意向を持っている場合を含む。)</p>
<p>その後の連絡が取れず，対応を中止したもの</p>	<p>相談者からの連絡がなく，対応を中止した場合 (匿名のため連絡が取れないもの等)</p>
<p>継 続 中</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 相談の継続が必要な場合であり，相談者の意思により次回の相談等が予定されている場合</li> <li>② 調査等が継続している場合</li> </ul>
<p>制度で取り扱う対象外のもの</p>	<p>苦情内容が福祉サービスの個別の適用を受けている者に直接関わらない場合</p>
<p>その他 (福祉サービス以外のもの)</p>	<p>上記のいずれにも属さない場合</p>

## 資料2 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例

### 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例

平成12年12月20日  
条例第66号

改正 平成28年3月15日  
条例第24号

#### 目次

- 第1章 総則（第1条～第5条）
- 第2章 福祉サービス苦情処理委員（第6条～第11条）
- 第3章 申立ての手續，調査，勧告等（第12条～第19条）
- 第4章 雑則（第20条・第21条）附則

#### 第1章 総則

##### （目的）

第1条 この条例は、福祉サービスの適用に係る市民の苦情の処理に関し必要な事項を定め、公平な立場で適切かつ迅速に処理することにより、市民の権利利益の擁護を図り、もって市政に対する市民の信頼の確保に資することを目的とする。

##### （定義）

第2条 この条例において「福祉サービス」とは、福祉のサービスその他福祉に関する事務事業をいう。

##### （申立事項）

第3条 この条例による苦情の申立て（以下「申立て」という。）をすることができる事項は、市の機関が行う福祉サービスの個別の適用に関するものとする。ただし、次に掲げる事項については、申立てをすることができない。

- (1) 裁判所において係争中の事項または既に裁判所において判決等のあった事項
- (2) 現に行政不服審査法（平成26年法律第68号）による不服申立てを行っている事項または不服申立てに対する裁決もしくは決定を経て確定している事項
- (3) この条例により苦情の処理が終了している事項

##### （申立人）

第4条 申立てをすることができる者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 福祉サービスの適用を受け、もしくは取り消され、またはその申請を却下された者（以下「本人」という。）
- (2) 本人の配偶者または3親等以内の親族
- (3) 本人と同居している者
- (4) 本人の住所地の区域を担当する民生委員
- (5) 市の区域を担当する身体障害者相談員または知的障害者相談員
- (6) その他市長が特に認める者

##### （申立期間）

第5条 申立てをすることができる期間は、当該申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内とする。ただし、函館市福祉サービス苦情処理委員が、

この期間内に申立てをすることができなかつたやむを得ない理由があると認めるときは、この限りでない。

## 第2章 福祉サービス苦情処理委員

### (設置)

第6条 第1条の目的を達成するため、函館市福祉サービス苦情処理委員（以下「委員」という。）を置く。

### (委員の定数等)

第7条 委員の定数は、2人とする。

2 委員は、人格が高潔で、福祉に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

3 委員の任期は、2年とする。

4 委員は、再任されることができる。

### (委員の解嘱)

第8条 市長は、委員が心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき、または委員に職務上の義務違反その他委員たるにふさわしくない非行があると認めるときは、その委員を解嘱することができる。

### (委員の職務)

第9条 委員は、それぞれ独立して、次に掲げる職務を行う。ただし、第3号に掲げる職務（制度の改善に係るものに限る。）については、委員の合議によるものとする。

(1) 申立てについて調査し、適切かつ迅速に処理すること。

(2) 是正の措置を講ずるよう勧告すること。

(3) 制度の改善等について提言すること。

(4) 市長の諮問に応じ、社会福祉法人等が行う福祉サービスについて意見を述べること。

(5) 社会福祉法人等が行う福祉サービスに係る苦情の相談を受け、および必要に応じこれに関し市長に意見を述べること。

### (委員の責務)

第10条 委員は、福祉サービスに関する市民の権利利益の擁護者として、公正かつ適切に職務を遂行しなければならない。

2 委員は、その地位を政党または政治的目的のために利用してはならない。

3 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

4 委員は、申立ての処理に当たっては、個人情報の保護について最大限の配慮をしなければならない。

### (市の機関の責務)

第11条 市の機関は、委員の職務の遂行に関し、積極的に協力しなければならない。

## 第3章 申立ての手續、調査、勧告等

### (申立手續)

第12条 申立てをしようとする者は、次に掲げる事項を記載した書面を委員に提出しなければならない。ただし、委員が書面によることができない特別の理由があると認めるときは、口頭により申立てをすることができる。

(1) 申立てをしようとする者の氏名および住所

- (2) 申立てに係る事実のあった日
  - (3) 苦情の内容
  - (4) その他規則で定める事項
- (調査に係る通知)

第13条 委員は、申立てについて調査をするときは、関係する市の機関にその旨を通知しなければならない。

2 委員は、申立てがその要件に適合しないと認めるときは、その旨を理由を付して申立てをした者（以下「申立人」という。）に通知しなければならない。

3 委員は、申立ての調査を開始した後において、申立てがその要件に適合しなくなったこと等により当該調査を中止したときは、その旨を理由を付して申立人および関係する市の機関に通知しなければならない。

(調査の方法)

第14条 委員は、申立ての調査のため必要があると認めるときは、市の機関に対し説明を求め、その保有する帳簿書類その他の記録を閲覧し、もしくはその提出を求め、または実地に調査することができる。

2 委員は、申立ての調査のため必要があると認めるときは、関係者に対し、質問し、もしくは事情を聴取し、または実地に調査することについて協力を求めることができる。

(審査)

第15条 委員は、申立ての調査の結果に基づき、当該申立ての内容の当否について審査しなければならない。

(勧告等)

第16条 委員は、前条の規定による審査の結果、申立てに理由があると認めるときは、市の機関に対し、当該申立てに係る福祉サービスの個別の適用については是正の措置を講ずるよう勧告しなければならない。この場合において、委員は、勧告の内容を申立人に通知しなければならない。

2 市の機関は、前項の規定による勧告を受けた場合において、是正の措置を講ずるときは当該措置の内容を、是正の措置を講ずることができないときはその理由を委員に報告しなければならない。この場合において、委員は、報告の内容を速やかに申立人に通知しなければならない。

3 前項の規定による報告は、勧告を受けた日の翌日から起算して60日以内にしなければならない。

4 委員は、前条の規定による審査の結果、申立てに理由がないと認めるときは、その旨を理由を付して申立人および関係する市の機関に通知しなければならない。

5 第1項の規定による通知および前項の規定による通知は、申立てがあった日の翌日から起算して45日以内にしなければならない。ただし、この期間内にすることができない特別の理由があるときは、その旨を理由を付して申立人に通知しなければならない。

(提言等)

第17条 委員は、第15条の規定による審査の結果に基づき必要があると認めるときは、市の機関に対し福祉サービスに係る制度の改善等について提言することができる。この場合において、委員は、提言の内容を申立人に通知しなければならない。

2 市の機関は、前項の規定による提言を受けた場合において、制度の改善等をするときはその内容を、制度の改善等をする事ができないときはその理由を委員に報告しなければならない。制度の改善等をする事ができる場合において、それを直ちにすることができないときは、それをしたときに、その旨を委員に報告しなければならない。

3 前項前段の規定による報告は、提言を受けた日の翌日から起算して90日以内に行なければならない。

4 委員は、第2項の規定による報告を受けたときは、その内容を速やかに申立人に通知しなければならない。

(勧告等の尊重)

第18条 市の機関は、第16条第1項の規定による勧告または前条第1項の規定による提言を受けたときは、当該勧告または提言を尊重し、誠実かつ適切に対応しなければならない。

2 市長は、第9条第4号または第5号の意見を受けたときは、当該意見を尊重し、誠実かつ適切に対応しなければならない。

(処理状況の報告)

第19条 委員は、毎年、申立ての処理状況について、市長に報告しなければならない。

#### 第4章 雑則

(運用状況の公表)

第20条 市長は、毎年、この条例の運用状況について公表するものとする。

(規則への委任)

第21条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

#### 附 則

1 この条例は、平成13年4月1日から施行する。

2 この条例は、平成12年4月1日以後に発生した事実に係る申立てについて適用する。

3 特別職の職員の給与等に関する条例（昭和40年函館市条例第22号）の一部を次のように改正する。

別表第2中

「

総合福祉センター運営委員会の委員	日額	3,000円
------------------	----	--------

を

」

「

総合福祉センター運営委員会の委員	日額	3,000円
福祉サービス苦情処理委員	日額	30,000円

に

」

改める。

附 則（平成28年3月15日条例第24号）

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

### 資料3 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例施行規則

#### 函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例施行規則

平成13年 3月30日  
規則第30号

改正 平成24年 3月29日  
規則第16号

(趣旨)

第1条 この規則は、函館市福祉サービスの適用に係る苦情の処理に関する条例（平成12年函館市条例第66号。以下「条例」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。

(条例第12条第4号の規則で定める事項等)

第2条 条例第12条第4号の規則で定める事項は、条例第4条第2号から第6号までの規定に該当する者が条例第3条に規定する申立て（以下「申立て」という。）をする場合における当該申立てに係る本人（条例第4条第1号に規定する者をいう。以下同じ。）の氏名および住所ならびに当該申立てをする者の本人との関係とする。

2 条例第12条の書面は、別記第1号様式の申立書によるものとする。

(調査に係る通知等)

第3条 次の各号に掲げる通知等は、当該各号に定める様式の通知書等によりするものとする。

- |                           |              |
|---------------------------|--------------|
| (1) 条例第13条第1項の規定による通知     | 別記第2号様式の通知書  |
| (2) 条例第13条第2項の規定による通知     | 別記第3号様式の通知書  |
| (3) 条例第13条第3項の規定による通知     | 別記第4号様式の通知書  |
| (4) 条例第16条第1項の規定による勧告     | 別記第5号様式の勧告書  |
| (5) 条例第16条第1項の規定による通知     | 別記第6号様式の通知書  |
| (6) 条例第16条第2項の規定による報告     | 別記第7号様式の報告書  |
| (7) 条例第16条第2項の規定による通知     | 別記第8号様式の通知書  |
| (8) 条例第16条第4項の規定による通知     | 別記第9号様式の通知書  |
| (9) 条例第16条第5項ただし書の規定による通知 | 別記第10号様式の通知書 |
| (10) 条例第17条第1項の規定による提言    | 別記第11号様式の提言書 |
| (11) 条例第17条第1項の規定による通知    | 別記第12号様式の通知書 |
| (12) 条例第17条第2項前段の規定による報告  | 別記第13号様式の報告書 |
| (13) 条例第17条第2項後段の規定による報告  | 別記第14号様式の報告書 |
| (14) 条例第17条第4項の規定による通知    | 別記第15号様式の通知書 |

(委員の庶務)

第4条 函館市福祉サービス苦情処理委員の庶務は、保健福祉部において処理する。

(運用状況の公表)

第5条 条例第20条の規定による公表は、次に掲げる事項を告示し、または広報誌に掲載して行うものとする。

- (1) 申立ての件数および苦情の概要

(2) 申立ての処理状況

(3) 条例第9条第4号の諮問および意見ならびに同条第5号の意見の概要  
(補則)

第6条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

この規則は、平成13年4月1日から施行する。

附 則 (平成24年3月29日規則第16号)

この規則は、平成24年4月1日から施行する。

平成27年度函館市福祉サービス苦情処理制度運用状況報告書  
[平成27年4月1日～平成28年3月31日]  
平成28年6月発行

編集・発行

函館市福祉サービス苦情処理委員事務局  
〒040-8666 函館市東雲町4番13号  
函館市保健福祉部管理課内

電話 0138 (21) 3297

FAX 0138 (26) 4090

E-mail : fukushi-kujosyori@city.hakodate.hokkaido.jp